

УДК 338.654

Бойчук М – ст. групи БМ – 41

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Науковий керівник : Гарматюк О.О

Рідна мова — це найособистіша і найглибша сфера обстоювання свого, «я», коли воно є, своєї особистої і національної гідності. (І. Дзюба)

Важливим компонентом ділового спілкування є етика мовлення. Недаремно один мудрий філософ сказав: «Заговори, щоб я тебе побачив». Вислів віками не втрачає своєї актуальності. Адже від того, якими лексичними засобами володіє мовець, яку має інтонацію, вимову, як послуговується жестами, емоціями — залежить рівень його освіченості й культури.

Виховану людину завжди вирізняє ввічливість, привітність, доброзичливість, тактовність, стриманість, повага до співрозмовника, здатність до співчуття та розуміння оточуючих. І особливу роль у цьому відіграє слово: вчасне, доречне, вагоме, переконливе.

Вміння володіти словом — велика майстерність. Не секрет, що не завжди на належному рівні ведуться ділові переговори, виступи перед співробітниками чи незнайомою аудиторією. І, на жаль, частково огріхи припадають на невдало підібрані й сказані слова. Наприклад, доповідачі, лектори у своїх виступах часто вживають російські слова в українському варіанті або ж навпаки, тобто калькують їх. Насичують свою мову просторіччям, територіальними діалектами, нехтують вимовою, а іноді й роблять це навмисне, мовляв, для «кращого ефекту», але досягається зворотній. .

Часто можна почути, як через мовознавчу некомпетентність порушується граматична й лексична структура слів. Нерідко виступаючі говорять: напевно (замість) мабуть, конешно, (замість) звичайно, невздовзі (замість) невдовзі, поіннятно (замість) зрозуміло, тута (замість) тут і т. д.

Бувають випадки, коли доповідач нав'язливо звертається до слухачів «Вам зрозуміло?», «Вам ясно?». Запитання такого типу свідчать, що виступаючий недооцінює слухачів і цим ображає їх.

Отже, аби не траплялося подібних ситуацій, потрібно скористатися загальноприйнятими нормами ділового етикету. Мова виступу, доповіді, має бути бездоганною, простою, зрозумілою широкому колу слухачів. Слід уникати іншомовних слів, якщо є українські відповідники. Важливим є також правильне й доречне використання вставних слів і виразів, обережне послуговування крилатими словами та іншими фразеологізмами. Тут треба враховувати професіональний і віковий контингент слухачів.

Для ефективності ділових взаємин варто зорієнтуватися не лише в собі, а й в тих, хто оточує, виробити свою манеру спілкування. Спілкуючись, треба триматися скромно й впевнено. Належить подбати й про атмосферу приязності, товариськості, вільного й рівноправного обміну думками. Необхідно передбачати і враховувати реакцію слухачів.

Доповідач повинен говорити чітко, переконливо, не поспішаючи, в ході мовлення змінювати інтонацію, щоб мова не була монотонною. Буває й так, що спілкуючись, співрозмовники не завжди розуміють один одного. Не слід забувати, що в будь-якій ситуації можна дійти згоди. Запорукою успіху в цьому є взаємодовіра

Отже, уважне, дбайливе ставлення до мови є зовнішньою ознакою мовного ділового етикету.